

Revenu Québec
www.revenu.gouv.qc.ca

Plan d'action
concernant
les personnes
handicapées

2010-2011



Québec

Plan d'action
concernant les personnes handicapées

2010-2011

Septembre 2010

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Afin d'alléger le texte, le masculin est employé pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

ISBN 978-2-550-58202-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-58203-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec, 2010

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Mot de la sous-ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2010-2011*. Ce plan d'action prend en compte la nouvelle politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, qui a été adoptée par le gouvernement du Québec en juin 2009.

Ce plan s'inscrit aussi en continuité avec le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2009-2010*. Il répond de plus aux obligations prévues par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Par l'entremise de ce cinquième plan d'action, Revenu Québec renouvelle son engagement envers les personnes handicapées en ce qui concerne l'accessibilité et l'adaptabilité des services qu'il offre. D'ailleurs, il met à jour dans ce plan la liste des obstacles que rencontrent tant sa clientèle que son personnel vivant avec un handicap. Pour leur offrir un environnement sans entrave, il y précise les actions qu'il réalisera au cours du prochain exercice. Enfin, il y présente les mesures mises en place pour prévenir, éliminer ou réduire les obstacles physiques et sociaux.

Je remercie les membres du groupe de travail ainsi que le personnel de Revenu Québec qui ont travaillé à l'élaboration du plan d'action 2010-2011. Je tiens à leur garantir mon engagement pour assurer sa mise en œuvre.

Francine Martel-Vaillancourt

Québec, septembre 2010

Avant-propos

Le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2010-2011* a été adopté par les membres du Comité de direction de Revenu Québec le 7 septembre 2010. Comme prévu par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, il a fait l'objet d'un dépôt officiel à l'Office des personnes handicapées du Québec. Il est accessible dans le site Internet de Revenu Québec, sous Personne handicapée, à la sous-section Clientèles de la section Citoyens ou à l'adresse <http://www.revenu.gouv.qc.ca/fr/citoyen/clientele/handicape/>.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Présentation de Revenu Québec | 6 |
| Mission | 6 |
| Clientèle | 6 |
| Organisation administrative | 6 |
| Ressources humaines..... | 6 |
| | |
| Groupe de travail..... | 8 |
| Introduction..... | 9 |
| Méthodologie | 9 |
| Consultation | 9 |
| Commentaires recueillis par les membres du groupe de travail | 9 |
| Plan d'action 2009-2011 de la SIQ à l'égard des personnes handicapées..... | 10 |
| | |
| Obstacles à l'intégration des personnes handicapées | 11 |
| Liste actualisée des obstacles | 11 |
| Obstacles rencontrés par la clientèle et le personnel | 11 |
| Obstacles rencontrés par la clientèle | 11 |
| Obstacles rencontrés par le personnel..... | 12 |
| | |
| Actions 2010-2011..... | 13 |
| | |
| Bilan 2009-2010..... | 15 |
| Actions inscrites au plan d'action..... | 15 |
| Pour la clientèle et pour le personnel..... | 15 |
| Pour la clientèle | 18 |
| Pour le personnel | 20 |
| Autres actions réalisées..... | 24 |

Présentation de Revenu Québec

Mission

Revenu Québec occupe une position clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque la majeure partie du financement des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Pour tirer profit de son expertise, le gouvernement lui a confié, outre la perception des impôts et des taxes, plusieurs mandats au fil des ans. En effet, Revenu Québec gère le Programme de perception des pensions alimentaires ainsi que divers programmes sociofiscaux basés sur le revenu et assure l'administration des biens non réclamés ainsi que du registre des entreprises.

Clientèle

La clientèle de Revenu Québec est nombreuse et diversifiée en raison des multiples domaines d'activité de l'organisation. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens produisant des déclarations de revenus, les bénéficiaires des programmes sociofiscaux et la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés et les mandataires qui effectuent les retenues à la source et qui perçoivent les taxes. Depuis quelques années, la clientèle liée aux biens non réclamés et celle liée au registre des entreprises se sont ajoutées.

Par ailleurs, il importe de souligner que Revenu Québec travaille en collaboration avec de nombreux partenaires qui lui permettent de mieux s'acquitter de sa mission. Ces partenaires, qui proviennent à la fois du secteur privé et du secteur public, sont, entre autres, le ministère des Finances du Québec, le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec ainsi que plusieurs développeurs de logiciels de fiscalité, institutions financières et associations professionnelles.

Organisation administrative

Comme mentionné précédemment, Revenu Québec possède une clientèle très diversifiée, composée notamment de contribuables, de mandataires et de bénéficiaires. C'est pourquoi il a adopté une structure basée sur l'approche clientèle pour améliorer l'efficience de ses services à la clientèle. Au 31 mars 2010, il était constitué de sept directions générales ainsi que de six unités administratives relevant de la sous-ministre.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise grâce à seize points de service répartis dans treize villes du Québec et un bureau à Toronto. De plus, un centre d'assistance aux services à la clientèle, situé à Chandler, répond aux questions relatives aux services en ligne.

Ressources humaines

Au 31 mars 2010, Revenu Québec comptait 10 473 employés, soit 7 790 employés permanents, 2 507 employés occasionnels et 176 étudiants et stagiaires. Parmi cet effectif, 148 personnes ont déclaré

vivre avec un handicap, soit 102 employés permanents¹ et 46 employés occasionnels. Le tableau qui suit montre la représentativité dans l'organisation des personnes ayant déclaré un handicap au 31 mars 2009 et au 31 mars 2010.

Représentativité des personnes ayant déclaré avoir un handicap

| Au 31 mars 2010 | | | | Au 31 mars 2009 | | | |
|-----------------|--------------|-------|--------------------------|-----------------|--------------|-------|--------------------------|
| Permanents | Occasionnels | Total | Pourcentage (permanents) | Permanents | Occasionnels | Total | Pourcentage (permanents) |
| 102 | 46 | 148 | 1,31 % | 99 | 53 | 152 | 1,29 % |

Les personnes handicapées représentent 1,31 % du personnel permanent. Il importe de souligner que ce résultat est approximatif, car l'indicateur dénombre seulement les personnes ayant volontairement déclaré avoir un handicap au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*.

À ce sujet, un employé qui le désire peut modifier son dossier et se déclarer comme appartenant à un groupe cible. Ainsi, un employé qui n'aurait pas déclaré avoir un handicap à son entrée en fonction ou qui aurait été victime, en cours d'emploi, d'une déficience entraînant une incapacité pourra modifier son dossier.

1. Incluant les employés ayant un statut d'emploi temporaire.

Groupe de travail

Lors de l'élaboration de son premier plan d'action concernant les personnes handicapées, Revenu Québec a constitué un groupe de travail chargé de planifier les mesures liées à l'accessibilité ainsi que d'en surveiller la mise en œuvre et l'efficacité. Sa composition est révisée annuellement, et il comprend au moins un représentant de chaque direction générale ainsi que la personne désignée à titre de coordonnatrice des services et du plan d'action concernant les personnes handicapées, conformément à l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Pour ce cinquième plan d'action, quatre personnes handicapées ont accepté d'intégrer le groupe de travail sur une base volontaire. De plus, plusieurs nouvelles personnes se sont jointes au groupe de travail qui s'est réuni à deux reprises en 2010.

Pour le plan d'action 2010-2011, le groupe de travail était composé des membres suivants :

Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Rénald Côté
Valérie Dran
Odette Jobin
Ginette Rhéaume, coordonnatrice

Bureau de la sous-ministre

Paul Grenier

Direction des relations publiques et des communications

Paule Saillant

Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés

Diane Bouthillier
Luc Poulin

Direction générale des entreprises

Manon Blais-Daoust
Guy Michaud

Direction générale des particuliers

Stéphane Côté
Mahé Léna Fall

Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises

Claire Lapointe
Nathalie Plante

Direction générale des ressources humaines

Line Lachance

Direction générale du traitement et des technologies

Jean-Claude Parent
Ngoc My Tu

Introduction

Conformément à l'article 61.1 de la Loi, le plan d'action concernant les personnes handicapées de Revenu Québec établit, notamment, les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Comme le précise l'Office des personnes handicapées dans son guide², les obstacles à leur intégration ont été interprétés de manière large, de façon à inclure les dimensions sociale et physique. Ainsi, les obstacles que Revenu Québec a relevés sont ceux qui se trouvent tant dans l'environnement social (lois, politiques, normes, règlements, programmes, services ou interrelations entre acteurs) que dans l'environnement physique (bâtiments et annexes, technologies, territoire et aménagements, moyens de communication)³ des personnes handicapées.

La section qui suit présente la méthodologie utilisée pour mettre à jour la liste des obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Méthodologie

Pour mettre à jour la liste des obstacles à l'intégration des personnes handicapées, Revenu Québec a exploité les résultats des consultations menées à l'hiver et au printemps 2007 auprès de groupes d'employés et de représentants d'associations de personnes handicapées. Il a également exploité les informations recueillies par les membres du groupe de travail. Enfin, il s'est appuyé sur le *Plan d'action 2009-2011 à l'égard des personnes handicapées* élaboré par la Société immobilière du Québec (SIQ) pour réduire les obstacles physiques à l'intégration des personnes handicapées et de la clientèle.

Consultation

Cette année, Revenu Québec a exploité à nouveau le résultat des consultations menées à l'hiver et au printemps 2007 auprès de groupes d'employés et de représentants d'associations de personnes handicapées. Le portrait dressé à la suite de ces consultations comporte toujours la limite suivante : la déclaration du handicap se fait de façon volontaire au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*. Par conséquent, les besoins particuliers de certains employés, de même que les obstacles qu'ils pourraient rencontrer, demeurent possiblement sous-estimés.

Commentaires recueillis par les membres du groupe de travail

Les membres du groupe de travail ont été invités à déterminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur direction générale. Pour ce faire, certains se sont appuyés sur les commentaires reçus au cours des derniers mois, alors que d'autres ont consulté des collègues.

Quatre personnes handicapées ont participé cette année aux réunions du groupe de travail. Certaines ont préparé un document précisant les obstacles qu'elles rencontraient, et d'autres ont informé leur direction

2. Office des personnes handicapées du Québec, *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, Drummondville, 2006, p. 6.

3. *Ibid.*, p. 27.

générale de la présence d'obstacles ou d'obstacles auxquels d'autres membres du personnel handicapé se heurtaient.

Plan d'action 2009-2011 de la SIQ à l'égard des personnes handicapées

Les édifices occupés par Revenu Québec sont soit la propriété de la SIQ, soit loués par celle-ci. La SIQ dépose elle aussi un plan d'action dont l'objectif est de réduire les obstacles physiques à l'intégration des personnes handicapées. En s'appuyant sur ce plan, Revenu Québec réalise progressivement des travaux visant à améliorer l'accès de la clientèle et du personnel handicapé à ces édifices, conformément aux orientations préconisées par la SIQ. De plus, il met en place diverses mesures d'adaptation, de manière continue, afin de répondre aux besoins particuliers de la clientèle et du personnel handicapé.

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Depuis l'exercice 2009-2010, Revenu Québec établit une liste d'obstacles afin de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles à l'intégration des personnes vivant avec un handicap et faisant partie du personnel ou de la clientèle.

Liste actualisée des obstacles

Obstacles rencontrés par la clientèle et le personnel

Obstacles sociaux

- Les directions qui offrent un service à la clientèle ainsi que celles qui comptent des personnes malentendantes parmi leurs employés n'ont pas encore toutes en main une liste d'interprètes à joindre en cas de besoin.
- La sensibilisation des gestionnaires à l'égard des habitudes de vie des personnes handicapées pourrait encore être améliorée. Il y aurait également avantage à l'étendre à l'ensemble du personnel de Revenu Québec.

Obstacles physiques

- La signalisation des portes d'accès munies d'un dispositif d'ouverture pour faciliter l'entrée et la sortie des personnes à mobilité réduite, en particulier des personnes en fauteuil roulant, pourrait être améliorée dans certains édifices.
- La signalisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées pourrait encore être améliorée dans certains édifices.

Obstacles rencontrés par la clientèle

Obstacle social

- Dans la section du site Internet de Revenu Québec consacrée aux personnes handicapées, le lien hypertexte qui mène au Courriel sécurisé permettant de transmettre des commentaires à Revenu Québec pourrait être mis en évidence. Ainsi, la transmission de suggestions les concernant serait facilitée.

Obstacle physique

- Dans des bureaux d'accueil de Revenu Québec, certaines salles d'entrevue sont étroites, ce qui ne permet pas le passage de personnes en fauteuil roulant ou motorisé. De plus, en raison de la hauteur de certains comptoirs d'accueil, les personnes en fauteuil roulant peuvent éprouver de la difficulté à parler avec un préposé ou à accéder aux téléphones mis à la disposition de la clientèle.

Obstacles rencontrés par le personnel

Obstacles sociaux

- Des modalités et des documents de formation, d'accueil et d'intégration pourraient être mieux adaptés aux besoins des personnes handicapées.
- Les systèmes informatiques de Revenu Québec pourraient être mieux adaptés aux besoins des personnes ayant un handicap visuel. Par exemple, des fonctionnalités pourraient être conçues de manière à permettre la synthèse vocale, ce qui faciliterait la compréhension des messages qui leur sont destinés.

Obstacles physiques

- L'aménagement de salles de toilette adaptées au personnel handicapé gagnerait à être amélioré dans certains édifices. De plus, de tels aménagements restent à réaliser sur les étages de certains bureaux.
- L'aménagement de salles de réunion, principalement les salles de formation informatisées, pourrait être amélioré pour qu'elles soient adaptées au personnel handicapé. Par exemple, à certains endroits, le passage des personnes en fauteuil roulant pourrait être facilité et le mobilier, mieux adapté à leurs besoins.
- La signalisation des salles de réunion et des secteurs de travail n'est pas toujours adaptée au personnel malvoyant. Par exemple, la signalisation est parfois trop haute et les caractères choisis sont, dans certains cas, trop petits pour être lus facilement.

Actions 2010-2011

Dans les tableaux suivants, Revenu Québec présente les actions qu'il entend mener en 2010-2011.

| Éléments types | Actions liées à des obstacles sociaux | Pour la clientèle | Pour le personnel |
|--------------------------------------|--|-------------------|-------------------|
| Lois, politiques, normes, règlements | 1. Mettre en œuvre les orientations gouvernementales et les autres mesures prévues par la Loi dans les délais prescrits. | X | X |
| | 2. Rendre compte des plaintes reçues à l'égard de difficultés rencontrées par des personnes handicapées. | X | X |
| | 3. Mettre à jour la liste des obstacles que les personnes handicapées peuvent rencontrer dans leurs échanges avec des membres de l'organisation. | X | X |
| Programmes et services | 4. Nommer, annuellement, au moins une personne handicapée comme membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées. | | X |
| | 5. Promouvoir le soutien et les services que l'organisation peut offrir aux personnes handicapées. | X | X |
| | 6. Poursuivre la sensibilisation et la formation des gestionnaires à la réalité des personnes handicapées et aux outils qui leur sont adaptés. Étendre la sensibilisation à l'ensemble du personnel. | X | X |
| | 7. Poursuivre les efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées et faire connaître davantage le Programme de développement de l'employabilité. | | X |
| | 8. Améliorer la disponibilité de la documentation et des outils adaptés aux besoins des personnes handicapées. | X | X |
| Obtention de renseignements | 9. Recueillir les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec. | X | X |
| Moyens de communication | 10. Rendre plus facile, au bénéfice des personnes handicapées, l'accès au formulaire électronique destiné à recueillir et à traiter les suggestions, tant de la clientèle que du personnel, en vue de déterminer et de réduire les obstacles physiques et sociaux que les personnes handicapées rencontrent. | X | X |

| Éléments types | Actions liées à des obstacles sociaux | Pour la clientèle | Pour le personnel |
|-------------------------------|---|-------------------|-------------------|
| Bâtiment et composantes | 11. S'assurer que la SIQ met en œuvre son plan d'action pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux édifices qu'occupe Revenu Québec. | X | X |
| | 12. Poursuivre la mise en place de moyens pour prévenir, éliminer ou réduire les obstacles physiques dans les locaux de Revenu Québec et dans les environs immédiats. | X | X |
| | 13. Aménager au moins une salle d'entrevue par bureau d'accueil afin de faciliter l'accès aux personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant ou motorisé. | X | |
| Biens et équipements utilisés | 14. Améliorer l'accessibilité des sites Internet et intranet. | X | X |

Bilan 2009-2010

Actions inscrites au plan d'action

Le bilan qui suit présente les résultats liés aux actions prévues dans le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2009-2010*.

Pour la clientèle et pour le personnel

1 Mettre en œuvre les orientations gouvernementales et les autres mesures prévues par la Loi dans les délais impartis à toute demande à cet égard.

Revenu Québec renouvelle son engagement à mettre en œuvre au sein de son organisation les orientations concernant les personnes handicapées.

Revenu Québec applique la nouvelle politique gouvernementale pour accroître la participation des personnes handicapées intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, qui a été adoptée par le gouvernement du Québec en juin 2009. La représentante de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) est d'ailleurs venue la présenter aux membres du groupe de travail.

Revenu Québec a également participé, au cours de l'exercice, à diverses activités d'information relatives à l'insertion des personnes handicapées organisées par l'OPHQ.

En matière d'approvisionnement, Revenu Québec respecte les exigences de l'article 61.3 de la Loi. Il s'assure ainsi, pour ce qui est du processus d'achat ou de location de biens et de services, que la question de l'accessibilité de ces biens ou de ces services a été prise en compte. Par exemple, dans le cadre de son appel d'offres pour le renouvellement du parc de photocopieurs, il a informé les fournisseurs des exigences relatives à la hauteur maximale des photocopieurs afin qu'ils soient faciles à utiliser par le personnel handicapé.

2 Promouvoir, auprès des personnes handicapées, le soutien et les services qui peuvent leur être offerts par l'organisation

À Revenu Québec, les consignes de respect envers les personnes handicapées sont rappelées et appliquées en tout temps.

Des actions particulières ont par ailleurs été mises en œuvre à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui s'est tenue du 1^{er} au 7 juin 2009 sous le thème *Vivre à part entière*. En effet, Revenu Québec a publié dans son site intranet une manchette pour sensibiliser le personnel aux gestes que chaque personne peut poser pour favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées. La manchette invitait de plus le personnel à participer à des activités de sensibilisation afin qu'il connaisse mieux les conditions de vie des personnes handicapées. De même, un lien vers le site de l'OPHQ y figurait, permettant ainsi au personnel de s'informer des activités offertes en région.

Deux courts textes portant sur la réalité des personnes handicapées et sur la manière de communiquer avec elles ont également été diffusés à cette occasion.

3 S'assurer que la SIQ met en œuvre son plan d'action pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux édifices occupés par Revenu Québec.

Dans son plan d'action 2008-2009, la SIQ, à titre de responsable de la gestion du parc immobilier gouvernemental, s'est engagée à mettre en place des mesures pour fournir des locaux dont la localisation, la configuration, l'aménagement et les infrastructures permettent aux personnes handicapées de travailler ou de recevoir des services en rencontrant le moins d'obstacles possible. La SIQ doit appliquer le principe de l'accessibilité universelle⁴, qui se définit comme suit : les organisations visent l'utilisation similaire des installations, des biens et des services pour tous les usagers; par le fait même, elles doivent tenir compte des situations liées à toute incapacité.

Bâtiments dont la SIQ est propriétaire

En 2008-2009, la SIQ a réalisé une évaluation de l'état de certains édifices dont elle est propriétaire. Cette évaluation portait notamment sur une partie des édifices qu'occupe Revenu Québec et visait à réduire ou à prévenir les obstacles rencontrés quant à l'accessibilité physique des locaux. Par la suite, la SIQ a déterminé les travaux à réaliser d'ici 2012.

Bâtiments dont la SIQ est locataire

La SIQ a lancé également une évaluation de l'état des locaux et des édifices dont elle est locataire. Cette évaluation s'est terminée au printemps 2010. Actuellement, la SIQ planifie les projets à réaliser dans les édifices locatifs, entre autres ceux de Revenu Québec, pour améliorer l'accessibilité des locaux aux personnes handicapées.

Travaux effectués en 2009-2010

Lors de travaux d'agrandissement, la SIQ a exécuté des travaux pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées au Centre d'assistance à la clientèle de Revenu Québec, à Chandler, et pour faciliter leurs déplacements à l'intérieur du centre. L'installation de portes automatiques dans l'entrée de l'édifice et l'aménagement de stationnements réservés aux personnes à mobilité réduite ont été effectués.

4 Mettre en place des moyens pour prévenir, éliminer ou réduire les obstacles physiques dans les locaux de Revenu Québec et dans les environs immédiats.

Revenu Québec possède plusieurs édifices dans lesquels des modifications ont été apportées afin que les personnes handicapées soient plus autonomes. En effet, des toilettes réservées au personnel handicapé ont été installées dans tous les bureaux de Revenu Québec. Par ailleurs, Revenu Québec met tout en œuvre pour offrir à sa clientèle et à son personnel présentant un handicap des bureaux comportant le moins d'obstacles physiques possible. Les travaux suivants ont ainsi été réalisés :

- Bureau régional de Rimouski : installation d'un système d'ouverture automatique de portes et réaménagement de la rampe d'accès menant à la porte d'entrée.

4. Santé et services sociaux, *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Politique gouvernementale*, Gouvernement du Québec, 2007, p. 8.

- Bureau régional de Rouyn-Noranda : installation d'un système automatique d'ouverture de portes.
- Bureau du 1265, boulevard Charest Ouest, à Québec : aménagement d'une rampe d'accès pour fauteuils roulants à l'entrée principale et abaissement de la marche permettant d'accéder à l'entrée principale.
- Bureau du 1275, boulevard Charest Ouest, à Québec : évaluation de l'accessibilité et réaménagement de la porte d'entrée de l'édifice.
- Bureau du 1625, boulevard Hamel Ouest, à Québec : aménagement d'une rampe d'accès munie d'une main courante pour fauteuils roulants à l'entrée principale de l'édifice.
- Bureau du complexe Desjardins (15^e étage), à Montréal : réaménagement des espaces pour élargir un corridor afin de faciliter les déplacements en fauteuil roulant d'un employé dans son environnement immédiat.
- Bureau du complexe Desjardins, à Montréal : installation, sur chaque étage, d'ouvre-portes automatiques dans les salles de toilette réservées aux personnes handicapées.
- Bureau régional de Laval : installation d'un système d'ouverture électrique de portes dans une salle de toilette et déplacement d'une porte dans cette salle.
- Bureau du 5377, chemin de la Côte-de-Liesse, à Montréal : aménagement d'une rampe d'accès pour fauteuils roulants et installation de boutons d'ouverture automatique dans l'entrée principale de l'édifice pour permettre l'ouverture de porte à distance.
- Bureau régional de la Montérégie : réorganisation d'une salle d'accueil pour donner plus d'espace aux personnes en fauteuil roulant. Installation de systèmes d'ouverture électrique de portes dans les salles de toilette. Codage de plusieurs cartes d'accès de personnes à mobilité réduite pour permettre l'ouverture automatique des portes lorsque ces personnes s'approchent.
- Bureau de Sherbrooke : installation d'un système d'ouverture automatique de la porte des toilettes.
- Bureau de Trois-Rivières : aménagement d'une salle d'entrevue.
- Édifice de Marly, à Québec : rénovation de tous les ascenseurs pour qu'ils répondent adéquatement aux normes d'accessibilité. Dans les ascenseurs, ajout d'affichage en braille sur les panneaux de commande et diffusion d'un message vocal indiquant le niveau des étages pour faciliter la sortie des personnes non voyantes. Dehors, à proximité de l'entrée principale, mise en évidence de quatre pancartes indiquant l'accès aux stationnements intérieurs. Installation d'enseignes suspendues au plafond du stationnement intérieur pour améliorer la visibilité des espaces réservés aux personnes handicapées.

5 Mettre à jour la liste des obstacles que les personnes handicapées peuvent rencontrer dans leurs échanges avec l'organisation.

Afin d'éliminer ou de réduire les obstacles que la clientèle et le personnel ayant un handicap peuvent rencontrer, Revenu Québec a mis à jour la liste de ceux-ci. Cette liste est présentée aux pages 11 et 12 du présent document.

6 Mettre en ligne un formulaire destiné à recueillir et à traiter les suggestions, tant de la clientèle que du personnel, en vue de déterminer et de réduire les obstacles physiques et sociaux auxquels les personnes handicapées doivent faire face.

En 2009-2010, Revenu Québec a accordé la priorité à la refonte du site Internet, ce qui a permis de prendre en compte la majorité des standards que le ministère des Services gouvernementaux officialisera au cours de l'année 2010. De plus, quelques projets favorisant la diffusion de communications mieux adaptées aux besoins de toute la clientèle ont été réalisés.

Pour ce qui est du projet de mettre en ligne un formulaire permettant de recueillir et de traiter les suggestions des personnes handicapées, des discussions ont été amorcées au cours de l'exercice. Une analyse préliminaire de ce projet innovateur sera réalisée en 2010-2011.

7 Rendre compte des plaintes reçues qui concernent les personnes handicapées.

Revenu Québec, pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, n'a reçu aucune plainte à l'égard de difficultés rencontrées par des personnes handicapées.

Pour la clientèle

8 Pursuivre sa collaboration à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation.

C'est l'OPHQ qui est responsable de la table interministérielle sur les services d'interprétation. Pour l'exercice 2009-2010, Revenu Québec n'a pas été sollicité pour y collaborer.

9 Promouvoir le Programme des bénévoles dans les brochures disponibles en gros caractères.

Depuis plusieurs années, pendant la période de l'impôt, Revenu Québec promeut le Programme des bénévoles. Ce programme s'adresse aux personnes qui ont besoin d'assistance et qui ne peuvent recourir à des services professionnels pour faire remplir leur déclaration de revenus.

Revenu Québec administre conjointement ce programme avec l'Agence du revenu du Canada. La promotion du programme est effectuée par les deux organisations et par différentes associations. Revenu Québec promeut le programme dans le message *C'est le temps de l'impôt* diffusé par l'Audiothèque. De plus, il diffuse de l'information dans son site Internet et dans les publications suivantes :

- le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1.G);
- la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133);
- la brochure *Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-102);
- la brochure *Les aînés et la fiscalité* (IN-311).

10 Concevoir une trousse d'information concernant la déduction et les crédits auxquels les personnes handicapées ont droit en raison de leur handicap.

Revenu Québec a nommé une coordonnatrice de projet pour qu'elle conçoive une trousse d'information concernant la déduction et les crédits auxquels les personnes handicapées ont droit en raison de leur handicap. Cette trousse, qui prendra la forme d'une brochure illustrée, remplacera la publication *Les personnes handicapées et la fiscalité* portant sur la déduction et les crédits d'impôt accordés aux personnes handicapées. La nouvelle brochure destinée à cette clientèle sera réalisée dans un langage accessible et comprendra aussi des informations utiles, notamment sur les frais médicaux et le Programme des bénévoles. Il est prévu qu'elle soit disponible en version papier à l'automne 2010 et en version électronique au cours de l'exercice 2010-2011.

11 Tenir compte des préoccupations des personnes handicapées lors de l'élaboration du *Plan d'action en simplification 2009-2012*.

Revenu Québec, pour l'ensemble des projets inscrits au *Plan d'action en simplification 2009-2012*⁵, a analysé et pris en compte les préoccupations des personnes handicapées. Tous les projets retenus dans ce plan d'action favorisent, de façon générale, la diffusion de communications mieux adaptées aux besoins de toute la clientèle.

12 Améliorer l'accès aux documents publics, notamment en conservant les documents produits en gros caractères pour une période de trois ans, en fournissant, sur demande, les documents produits en très gros caractères et en réduisant leur délai de transmission.

Depuis plusieurs années, il existe une section consacrée aux personnes handicapées et à leur entourage dans le site Internet de Revenu Québec. Depuis la refonte du site, l'internaute y trouve notamment des publications, des formulaires et des renseignements sur divers crédits d'impôt ou sur des montants, des exemptions et des assouplissements auxquels les personnes handicapées pourraient avoir droit.

Depuis l'année d'imposition 2007, Revenu Québec conserve, pour une période de trois ans, les guides et les formulaires de déclaration de revenus publiés en gros caractères.

Par ailleurs, les documents qui suivent sont disponibles chaque année en gros caractères (12 points) :

- *Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée (IN-101);*
- *Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée (IN-102);*
- *Les personnes handicapées et la fiscalité (IN-133);*
- *Les aînés et la fiscalité (IN-311);*
- *Les frais médicaux (IN-130).* Ce document est disponible en gros caractères depuis 2008.

5. Plan d'action interne.

Les documents suivants sont également disponibles chaque année, sur demande, en très gros caractères (16 points) :

- la *Déclaration de revenus des particuliers* (TP-1). Environ 300 exemplaires de ce formulaire sont publiés chaque année, et une dizaine sont remplis et transmis à Revenu Québec pour traitement;
- le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1.G);
- la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133).

De plus, l'Audiothèque diffuse deux messages et une brochure relative à la fiscalité, soit

- « *C'est le temps de l'impôt* »;
- « *Communiquer avec Revenu Québec* »;
- *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133).

En ce qui concerne l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires, Revenu Québec a fait produire en 2007 un document vidéo dans la langue des signes québécoise sur le fonctionnement et les principales particularités de ce programme. Ce document, intitulé *Le versement des pensions alimentaires*, est offert sur support DVD et est toujours disponible⁶.

Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a poursuivi son projet visant à offrir un accès simplifié à l'information en incitant le citoyen, qu'il s'agisse ou non d'une personne handicapée, à faire ses démarches de façon autonome. Cette nouvelle façon de faire facilite l'accès tant à des informations générales sur la fiscalité qu'aux renseignements personnels qui concernent le citoyen lui-même.

13. Offrir des conférences aux associations de personnes handicapées, notamment pour faciliter les démarches des personnes handicapées quant à l'obtention de la déduction et des crédits auxquels elles ont droit.

Pour l'exercice 2009-2010, aucune association n'a sollicité Revenu Québec pour qu'il lui offre des conférences sur des sujets fiscaux, tels que l'obtention de déductions et de crédits auxquels les personnes handicapées pourraient avoir droit.

Pour le personnel

14. Nommer, annuellement, au moins un représentant des personnes handicapées dans le groupe de travail sur le plan d'action concernant les personnes handicapées.

En 2009-2010, Revenu Québec a invité pour la première fois une personne handicapée à participer à la rencontre du groupe de travail sur le plan d'action concernant les personnes handicapées.

6. Le document vidéo est disponible dans le site de la Fondation des sourds du Québec, à l'adresse www.fondationdessoirds.net.

15 Faire connaître les services et les formations en ligne offerts au personnel handicapé dans l'intranet.

Depuis 2006-2007, Revenu Québec diffuse annuellement, dans son plan d'action concernant les personnes handicapées, les services qui sont offerts au personnel handicapé. De plus, de façon générale, dès qu'une formation en ligne est offerte, une manchette est diffusée dans l'intranet organisationnel pour que tout le personnel en soit informé, y compris le personnel handicapé.

16 Sensibiliser et former le personnel des services à la clientèle à la réalité des personnes handicapées et aux outils qui leur sont adaptés, y compris la liste d'interprètes à joindre au besoin.

À Revenu Québec, diverses mesures de sensibilisation et de formation du personnel ont été réalisées.

Pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, 76 préposés aux renseignements ont bénéficié de la formation sur la communication téléphonique dans le cadre du Programme de formation des préposés aux renseignements. Ce programme décrit le protocole à suivre pour répondre au téléphone lorsque la personne éprouve des difficultés d'élocution ou de compréhension.

De l'information sur la réalité des personnes handicapées a également été diffusée dans le site intranet de Revenu Québec. De plus, des capsules informant le personnel sur la possibilité de recourir aux services d'un interprète ont été diffusées.

17 Poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées, par exemple en sensibilisant les gestionnaires.

Revenu Québec reconnaît l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein de son organisation. Ainsi, il poursuit les actions déjà engagées en vue d'atteindre les objectifs du plan d'embauche du gouvernement du Québec fixé à 2 % pour ce groupe cible de personnes. De façon générale, les gestionnaires sont sensibilisés à cette réalité et agissent en conséquence. Au cours de l'exercice, 30 personnes embauchées se sont déclarées handicapées, ce qui représente 1 % de l'ensemble des embauches. Au total, ce sont 148 membres du personnel qui ont déclaré vivre avec un handicap : 102 employés permanents et 46 employés occasionnels. En tenant compte du personnel permanent seulement, le pourcentage de représentativité des personnes handicapées est de 1,31 %.

En ce qui concerne les mesures liées à l'emploi, 10 candidats ont utilisé le plan d'intervention concernant l'adaptation des moyens d'évaluation élaborés par le Secrétariat du Conseil du trésor. Ils ont ainsi pu bénéficier d'une adaptation des moyens d'évaluation.

De plus, le personnel responsable des séances d'examen relatives à l'embauche a reçu toute l'information nécessaire pour faire passer des examens adaptés aux personnes, selon leur handicap.

Pour l'embauche de candidats, le personnel doit être inscrit sur une liste de déclaration d'aptitudes. Cette liste est constituée à la suite d'un concours. Lorsqu'un gestionnaire a besoin d'un candidat, il précise au membre du personnel responsable de la dotation la qualification professionnelle qu'il exige du candidat.

Selon la qualification exigée, le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), qui gère le système des listes de déclaration d'aptitudes, transmet à Revenu Québec des listes de candidats. Habituellement, les membres de groupes cibles, y compris les personnes handicapées, se trouvent au début de ces listes. Le gestionnaire choisit le candidat qui répond à ses besoins.

Lors d'un appel de candidatures pour un poste de webmestre ou d'édimestre, Revenu Québec a lancé des travaux en vue de la mise à jour des formulaires d'emploi pour examiner la possibilité d'y inclure une exigence sur la maîtrise des standards d'accessibilité des sites Web pour les personnes handicapées.

18 Utiliser le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

Au début du mois d'octobre 2009, Revenu Québec a avisé ses gestionnaires de la possibilité d'embaucher des stagiaires pour la période du printemps et de l'automne 2010. Une capsule d'information expliquant le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées a également été publiée dans l'intranet à la mi-octobre.

À cet effet, trois projets d'emploi pour des stages ont été soumis au CSPQ. De ce nombre, deux ont été retenus.

19 Évaluer la possibilité d'attribuer une subvention au personnel handicapé de Revenu Québec qui souhaite bénéficier d'un stationnement adapté.

Revenu Québec a évalué la possibilité d'attribuer des subventions pour des places de stationnement réservées aux personnes handicapées. Cette question s'est ajoutée aux réflexions engagées pour établir et mettre en œuvre un programme visant à réduire les gaz à effet de serre, dont les émissions sont amplifiées par les déplacements du personnel qui se rend au travail en voiture. Compte tenu de ce contexte et de la disponibilité du transport adapté pour les personnes handicapées désirant s'en prévaloir, Revenu Québec a décidé de ne pas donner suite à la possibilité d'attribuer une subvention au personnel handicapé souhaitant bénéficier d'un stationnement adapté.

20 Faire état, dans son bilan 2009-2010, des mesures d'adaptation mises en place pour répondre aux besoins particuliers des membres du personnel handicapé.

Revenu Québec est sensibilisé à la réalité du personnel vivant avec un handicap et aux obstacles que ce dernier peut rencontrer dans le cadre de son travail. Pour cette raison, il a mis en place diverses mesures pour faciliter les communications avec les personnes handicapées et adapter les postes de travail.

Faciliter les communications

Voici deux mesures que Revenu Québec a instaurées pour faciliter les communications avec le personnel handicapé :

- diffusion de la transcription du message filmé de la sous-ministre à l'occasion du lancement du programme Employeur de choix;

- lancement de l'évaluation du portail intranet de Revenu Québec. Cette évaluation avait pour objet d'apporter des modifications au site pour que les personnes ayant un handicap visuel aient plus de facilité à le consulter et à y naviguer. Pour procéder à l'évaluation, une grille d'analyse a été élaborée. Le portail organisationnel, la soixantaine de portails sectoriels normalisés et une trentaine d'applications intranet ont été évalués en fonction de la plus récente version disponible des standards d'accessibilité présentement en élaboration au gouvernement du Québec. Le cadre de développement utilisé par les développeurs intranet fait l'objet d'une mise à jour pour que les meilleures pratiques reconnues en matière d'accessibilité y soient rappelées ou, le cas échéant, pour que les nouvelles façons de faire y soient intégrées.

Adapter les postes de travail

En 2009-2010, quatre demandes d'aménagement particulier ont été présentées par des personnes handicapées. Ces demandes d'adaptation ergonomique des postes de travail ont été traitées de façon personnalisée. De plus, d'autres mesures d'adaptation ont été effectuées dans les bureaux ou les édifices suivants :

- Bureau régional de la Montérégie : achat d'un logiciel particulier intégré à l'ordinateur d'un employé qui avait un problème de vision.
- Bureau régional de l'Outaouais : diffusion de la liste d'interprètes à joindre pour faciliter les communications avec les personnes ayant un handicap auditif et de la procédure pour payer les services des interprètes sollicités.
- Bureau du 1625, boulevard Charest Ouest, à Québec : diffusion d'informations relatives aux services offerts, notamment celles concernant les services d'ergonomie et les outils disponibles permettant d'adapter les postes de travail, à tous les nouveaux employés lors de la journée d'accueil et d'intégration.
- Édifice de Marly, à Québec : plusieurs interventions ont été réalisées :
 - achat d'un appareil de télécommunication pour les sourds permettant à la personne malentendant de communiquer avec d'autres personnes;
 - ajout d'une ligne analogique;
 - modification de l'éclairage et ajout de cloisons hautes afin de tamiser le poste de travail d'un employé ayant une déficience visuelle;
 - ajout de rampes dans les escaliers menant au stationnement;
 - mise à disposition d'interprètes pour des personnes malentendantes lors de rencontres et de formations.

Par ailleurs, le nouvel aménagement des postes de travail, dont le mobilier est intégré, se poursuit. Des mesures préalables ont été prises pour s'assurer que cet aménagement est conforme à une utilisation universelle.

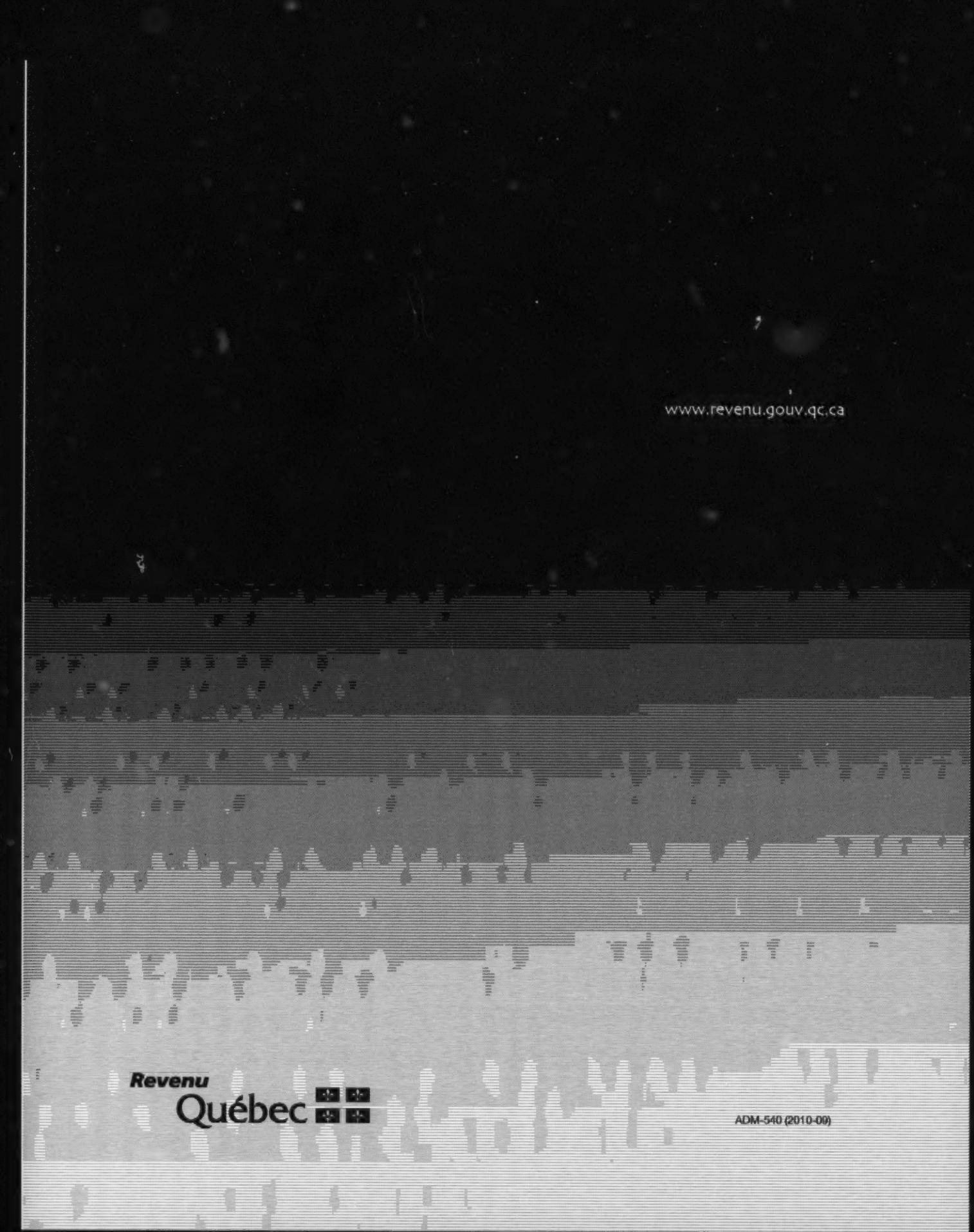
Revenu Québec reconduit également les mesures prises pour mettre des téléavertisseurs à la disposition des personnes malentendantes.

L'évacuation de personnes à mobilité réduite

Chaque édifice de Revenu Québec dispose d'un plan d'évacuation d'urgence sur la base duquel un exercice annuel est réalisé. Ce plan fait également l'objet d'une révision régulière et il comprend des mesures particulières pour que la sécurité des personnes handicapées soit assurée.

Autres actions réalisées

- Lors de la présentation de conférences, notamment à l'occasion de la Journée de la femme et dans le cadre du Programme d'aide aux employées et aux employés, les personnes malentendantes ont bénéficié de services d'interprétation.
- De mars à octobre 2009, Revenu Québec a participé à un projet expérimental de dressage d'un chien-guide, en partenariat avec la Fondation Mira, à l'édifice de Marly de Québec. Une évaluation de ce projet a été réalisée. Elle a permis de déterminer les conditions à réunir pour qu'un tel projet puisse se renouveler.



www.revenu.gouv.qc.ca

Revenu
Québec 

ADM-540 (2010-09)